

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

NGUYỄN THỊ THANH VÂN

**CHẤT LƯỢNG MỐI QUAN HỆ
TRONG KINH DOANH:**

TRƯỜNG HỢP CÁC DOANH NGHIỆP LOGISTICS Ở VIỆT NAM

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

TP.Hồ Chí Minh – Năm 2018

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

NGUYỄN THỊ THANH VÂN

**CHẤT LƯỢNG MỐI QUAN HỆ
TRONG KINH DOANH:**

TRƯỜNG HỢP CÁC DOANH NGHIỆP LOGISTICS Ở VIỆT NAM

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 62.34.05.01

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

- 1. PGS.TS. HỒ THANH PHONG**
- 2. PGS.TS. BÙI THỊ THANH**

TP.Hồ Chí Minh – Năm 2018

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu do chính tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của người hướng dẫn khoa học.

Tất cả những nội dung được kế thừa và tham khảo từ nguồn tài liệu khác khi đưa vào luận án này đều được tôi trích dẫn đầy đủ và ghi nguồn cụ thể trong danh mục tài liệu tham khảo.

Nghiên cứu sinh

Nguyễn Thị Thanh Vân

LỜI CẢM ƠN

Khi thực hiện quyển luận án này, tôi đã trải qua vô vàn khó khăn và chắc chắn tôi sẽ không thể hoàn thành nếu không có sự giúp đỡ của rất nhiều người thân yêu.

Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn tập thể các thầy cô của trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, đặc biệt là các Thầy Cô Khoa Quản trị kinh doanh, đã tận tình giảng dạy, hướng dẫn tôi những kiến thức, cho tôi những góp ý quan trọng để tôi có thể hoàn thiện luận án này.

Tôi xin cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu, Ban chủ nhiệm khoa Kinh tế trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh, đã tạo điều kiện cho tôi theo học chương trình này.

Hơn tất cả, tôi xin bày tỏ sự kính trọng và lòng biết ơn sâu sắc nhất đến PGS.TS. Hồ Thanh Phong và PGS.TS. Bùi Thị Thanh, là hai người Thầy và Cô hướng dẫn khoa học của tôi. Trong suốt hơn bốn năm qua, Thầy và Cô đã luôn bên cạnh, tận tâm hướng dẫn tôi thực hiện luận án này. Những lời góp ý, nhận xét, động viên của Thầy và Cô vô cùng quý giá đối với việc hoàn thành luận án cũng như vực tôi dậy khi tôi gặp khó khăn, nản chí nhất.

Tôi xin chân thành cảm ơn thầy Nguyễn Đình Thọ đã hỗ trợ tôi giải quyết các vướng mắc trong quá trình thực hiện, cảm ơn các anh chị em, bạn bè đã giúp tôi thực hiện khảo sát và cảm ơn em Duy Tâm, Tiên Dũng đã nhiệt tình giúp đỡ trong việc thực hiện các phần mềm định lượng, định tính.

Và cuối cùng, tôi xin gửi tất cả những tình cảm ân tình nhất đến đại Gia đình của tôi, đặc biệt là chồng tôi, người đã đồng hành bên tôi trong mọi khó khăn và hạnh phúc, tạo điều kiện tốt nhất để tôi có đủ nghị lực và sự tập trung hoàn thành luận án này.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 01 năm 2018

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC HÌNH	ix
TÓM TẮT	x
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGHIÊN CỨU	1
1.1 Bối cảnh và lý do chọn vấn đề nghiên cứu.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	11
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	12
1.4 Phương pháp nghiên cứu.....	12
1.5 Đóng góp mới của nghiên cứu	13
1.6 Kết cấu của luận án.....	14
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	16
2.1 Giới thiệu về hoạt động thuê ngoài logistics	16
2.1.1 Định nghĩa về logistics.....	16
2.1.2 Định nghĩa về thuê ngoài logistics.....	17
2.1.3 Vai trò của thuê ngoài logistics.....	18
2.1.4 Lợi ích và rủi ro khi thuê ngoài logistics.....	19
2.1.5 Đặc trưng của ngành logistics hình thành đặc thù mối quan hệ giữa doanh nghiệp sử dụng và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics	20
2.2 Chất lượng mối quan hệ	22
2.2.1 Khái niệm về chất lượng mối quan hệ	22
2.2.2 Đo lường chất lượng mối quan hệ.....	25
2.2.2.1 Lòng tin	26
2.2.2.2 Sự hài lòng.....	27
2.2.2.3 Sự cam kết	28
2.2.3 Các nhóm nhân tố tác động đến chất lượng mối quan hệ	29
2.2.4 Kết quả của chất lượng mối quan hệ	30
2.3 Lý thuyết nền liên quan đến mối quan hệ giữa các doanh nghiệp trong lĩnh vực logistics.....	31
2.3.1 Lý thuyết chi phí giao dịch - TCE.....	32

2.3.2	<i>Lý thuyết phụ thuộc nguồn lực - RDT</i>	35
2.3.3	<i>Lý thuyết mạng - NT</i>	37
2.4	Các khái niệm nghiên cứu và sự hình thành giả thuyết	40
2.4.1	<i>Vận dụng lý thuyết chi phí giao dịch trong hoạt động thuê ngoài logistics</i>	40
2.4.1.1	<i>Các khái niệm nghiên cứu</i>	41
2.4.1.2	<i>Mối quan hệ giữa các khái niệm và sự hình thành giả thuyết nghiên cứu</i>	45
2.4.2	<i>Vận dụng lý thuyết phụ thuộc nguồn lực (RDT) trong hoạt động thuê ngoài logistics và hành thành giả thuyết nghiên cứu</i>	53
2.4.3	<i>Vận dụng lý thuyết mạng (NT) trong hoạt động thuê ngoài logistics và hành thành giả thuyết nghiên cứu</i>	55
2.4.4	<i>Mối quan hệ giữa chất lượng mối quan hệ và kết quả kinh doanh</i>	56
	CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	61
3.1	Tổng quát về chương trình nghiên cứu	61
3.2	Quy trình nghiên cứu.....	61
3.3	Sự hình thành thang đo các khái niệm trong mô hình nghiên cứu.....	67
3.3.1	<i>Thang đo các nhân tố tác động đến chất lượng mối quan hệ</i>	68
3.3.1.1	<i>Thang đo Sự đặc thù tài sản</i>	69
3.3.1.2	<i>Thang đo Hành vi chủ nghĩa cơ hội</i>	70
3.3.1.3	<i>Thang đo Văn hóa định hướng dài hạn</i>	70
3.3.1.4	<i>Thang đo Môi trường pháp lý và hành chính</i>	71
3.3.1.5	<i>Thang đo Tầm quan trọng của đối tác</i>	72
3.3.1.6	<i>Thang đo Hiểu biết về đối tác</i>	73
3.3.2	<i>Thang đo chất lượng mối quan hệ</i>	74
3.3.2.1	<i>Thang đo Lòng tin</i>	74
3.3.2.2	<i>Thang đo Sự hài lòng</i>	75
3.3.2.3	<i>Thang đo Sự cam kết</i>	76
3.3.3	<i>Thang đo kết quả của chất lượng mối quan hệ</i>	77
	CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	79
4.1	Kết quả nghiên cứu định lượng.....	80
4.1.1	<i>Thiết kế nghiên cứu</i>	80
4.1.2	<i>Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha)</i>	82
4.1.3	<i>Kết quả đánh giá giá trị thang đo (EFA)</i>	86
4.1.4	<i>Kết quả phân tích nhân tố khẳng định - CFA</i>	93

4.1.5 Kết quả phân tích mô hình hóa cấu trúc - SEM và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	97
4.1.6 Kết quả kiểm định Bootstrap.....	100
4.1.7 Kết luận về mô hình từ kết quả nghiên cứu định lượng	101
4.2 Kết quả nghiên cứu định tính chính thức	102
4.2.1 Quan niệm về chất lượng mối quan hệ.....	102
4.2.2 Quan niệm về các nhân tố tác động đến chất lượng mối quan hệ	103
4.2.2.1 Sự đặc thù tài sản.....	103
4.2.2.2 Hành vi chủ nghĩa cơ hội	105
4.2.2.3 Văn hóa định hướng dài hạn	106
4.2.2.4 Môi trường pháp lý và hành chính.....	108
4.2.2.5 Tầm quan trọng của đối tác	111
4.2.2.6 Hiểu biết về đối tác	112
4.2.3 Quan niệm về Kết quả của chất lượng mối quan hệ.....	113
4.2.4 Kết luận về mô hình từ kết quả nghiên cứu định tính	114
4.3 Bàn luận về các giả thuyết nghiên cứu dựa trên kết quả định tính và định lượng	114
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	119
5.1 Ý nghĩa và đóng góp của đề tài.....	119
5.1.1 Đóng góp về lý thuyết	119
5.1.2 Đóng góp về phương pháp luận.....	121
5.2 Ý nghĩa và hàm ý kiến nghị với nhà quản trị.....	122
5.2.1 Đối với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics	122
5.2.2 Đối với các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ logistics	123
5.2.3 Ý nghĩa và hàm ý kiến nghị với chính sách của Nhà nước	125
5.3 Giới hạn và hướng nghiên cứu tiếp theo	127
DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ	129
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	130
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

- 1PL:** First-party Logistics – doanh nghiệp logistics bên thứ nhất
- 2PL:** Second-party Logistics – doanh nghiệp logistics bên thứ 2
- 3PL:** Third-party Logistics – doanh nghiệp logistics bên thứ 3
- 4PL:** Fourth-party Logistics – doanh nghiệp logistics bên thứ 4
- 5PL:** Fifth-party Logistics – doanh nghiệp logistics bên thứ 5
- EFA:** Exploratory Factor Analysis – Phân tích nhân tố khám phá
- CFA:** Confirmatory Factor Analysis – Phân tích nhân tố khẳng định
- SEM:** Structural Equation Modeling – Mô hình hóa cấu trúc tuyến tính
- TCE:** Transaction Cost Economics Theory – Lý thuyết chi phí giao dịch
- RDT:** Resource Dependence Theory – Lý thuyết phụ thuộc nguồn lực
- NT:** Network theory – Lý thuyết mạng
- WTO:** World Trade Organization – Tổ chức thương mại thế giới
- GDP:** Gross Domestic Product - Tổng sản phẩm quốc nội
- ASEAN:** Association of Southeast Asian Nations – Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
- AS:** Asset Specificity – Sự đặc thù tài sản
- OB:** Opportunistic Behavior – Hành vi chủ nghĩa cơ hội
- LOC:** Long-term Orientation Culture – Văn hóa định hướng dài hạn
- RAE:** Regulatory and Administrative Environment – Môi trường pháp lý và hành chính
- PI:** Partner Importance – Tầm quan trọng của đối tác
- NPK:** Network Partner Knowledge – Hiểu biết về đối tác

RQ: Relationship Quality – Chất lượng mối quan hệ

CO: Commitment – Sự cam kết

TR: Trust – Lòng tin

SA: Satisfaction – Sự hài lòng

TPP: Trans-Pacific Strategic Economic Partnership Agreement – Hiệp định đối tác xuyên Thái Bình Dương

B2B: Business to business – doanh nghiệp với doanh nghiệp

VLA: Hiệp hội doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam

TNHH: Trách nhiệm hữu hạn.

DANH MỤC BẢNG

<i>Bảng 2.1: Lợi ích và rủi ro khi sử dụng thuê ngoài logistics.....</i>	<i>19</i>
<i>Bảng 2.2: Yếu tố đo lường Kết quả kinh doanh.....</i>	<i>57</i>
<i>Bảng 2.3: Tổng hợp các giả thuyết nghiên cứu.....</i>	<i>60</i>
<i>Bảng 3.1: Thang đo sự đặc thù tài sản.....</i>	<i>69</i>
<i>Bảng 3.2: Thang đo hành vi chủ nghĩa cơ hội.....</i>	<i>70</i>
<i>Bảng 3.3: Thang đo văn hóa định hướng dài hạn.....</i>	<i>71</i>
<i>Bảng 3.4: Thang đo môi trường pháp lý và hành chính.....</i>	<i>72</i>
<i>Bảng 3.5: Thang đo tầm quan trọng của đối tác.....</i>	<i>73</i>
<i>Bảng 3.6: Thang đo hiểu biết về đối tác.....</i>	<i>74</i>
<i>Bảng 3.7: Thang đo lòng tin.....</i>	<i>75</i>
<i>Bảng 3.8: Thang đo sự hài lòng.....</i>	<i>75</i>
<i>Bảng 3.9: Thang đo sự cam kết.....</i>	<i>76</i>
<i>Bảng 3.10: Thang đo kết quả kinh doanh.....</i>	<i>77</i>
<i>Bảng 4.1: Đặc điểm mẫu điều tra chính thức.....</i>	<i>81</i>
<i>Bảng 4.2: Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo.....</i>	<i>83</i>
<i>Bảng 4.3: Kết quả phân tích nhân tố của nhân tố sự đặc thù tài sản.....</i>	<i>87</i>
<i>Bảng 4.4: Kết quả phân tích nhân tố của các biến độc lập.....</i>	<i>89</i>
<i>Bảng 4.5: Kết quả phân tích nhân tố của nhân tố chất lượng mối quan hệ.....</i>	<i>92</i>
<i>Bảng 4.6: Kết quả phân tích nhân tố của nhân tố kết quả kinh doanh.....</i>	<i>93</i>
<i>Bảng 4.7: Kết quả giá trị hội tụ của các thang đo.....</i>	<i>95</i>
<i>Bảng 4.8: Kết quả kiểm định giá trị phân biệt thang đo trong mô hình tới hạn.....</i>	<i>96</i>
<i>Bảng 4.9: Kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo trong mô hình tới hạn.....</i>	<i>97</i>
<i>Bảng 4.10: Kết quả kiểm định mối tương quan giữa các khái niệm (chưa chuẩn hóa).....</i>	<i>99</i>
<i>Bảng 4.11: Kết quả kiểm định mối tương quan giữa các khái niệm (đã chuẩn hóa).....</i>	<i>99</i>
<i>Bảng 4.12: Kết quả kiểm định Bootstrap.....</i>	<i>101</i>